

RENDICIÓN DE CUENTAS

IV TRIMESTRE 2020

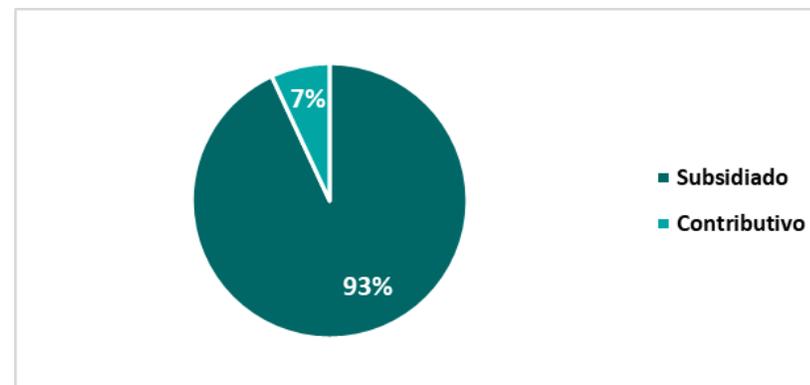


CONTENIDO

1. Cantidad de los afiliados.
2. Novedades presentadas en el aseguramiento.
3. Indicadores de gestión del sistema obligatorio de garantía de la calidad
4. Estado de contratación de la red por nivel de complejidad
5. Satisfacción de los usuarios
6. Cantidad de oficinas y gestión
7. Atenciones no presenciales

1. Cantidad de Afiliados

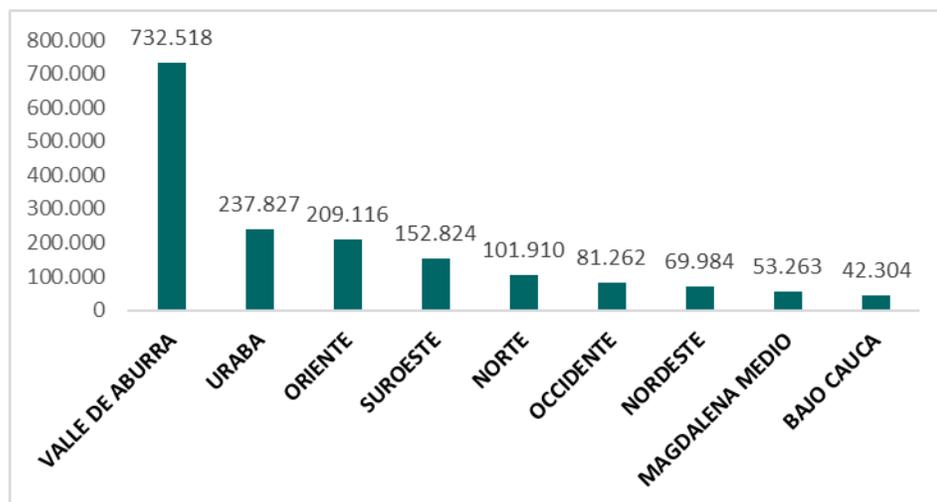
RÉGIMEN	NÚMERO DE AFILIADOS	% PARTICIPACIÓN
Subsidiado	1.564.564	93%
Contributivo	116.444	7%
TOTAL	1.681.008	100%



A corte del 31 de diciembre de 2020, Savia Salud EPS cuenta con un total de **1.681.008** afiliados

Cantidad de Afiliados por Subregión

Distribución de la población afiliada según los 118 municipios del departamento de Antioquia, en los cuales Savia Salud hace presencia



SUBREGION	DICIEMBRE	% PARTICIPACIÓN
VALLE DE ABURRA	732.518	43,58%
URABA	237.827	14,15%
ORIENTE	209.116	12,44%
SUROESTE	152.824	9,09%
NORTE	101.910	6,06%
OCCIDENTE	81.262	4,83%
NORDESTE	69.984	4,16%
MAGDALENA MEDIO	53.263	3,17%
BAJO CAUCA	42.304	2,52%
TOTAL	1.681.008	100%

Afiliados en 9 subregiones del departamento de Antioquia

2. Novedades Presentadas en el Aseguramiento

MES AFILIACIÓN	AFILIADOS NUEVOS
Octubre	6.943
Noviembre	6.189
Diciembre	3.941
TOTAL	17.073

*Total nuevos usuarios en el IV trimestre:
17.073*

MES SOLICITUD	PORTABILIDAD
Octubre	3.995
Noviembre	3.058
Diciembre	2.192
TOTAL	9.245

*Total usuarios con solicitud de
portabilidad en el IV trimestre: 9.245*

MES DE NOVEDAD	MOVILIDAD DESCENDENTE	MOVILIDAD ASCENDENTE
Octubre	9.831	11.423
Noviembre	3.773	12.307
Diciembre	8.451	11.950
TOTAL	22.055	35.680

*Total usuarios con movilidad descendente en el
IV trimestre: 22.055. Total usuarios con
movilidad ascendente en el IV trimestre: 35.680*

MES DE NOVEDAD	TRASLADOS HACIA SAVIA SALUD	TRASLADOS DESDE SAVIA SALUD A OTRA EAPB-S
Octubre	740	827
Noviembre	668	828
Diciembre	128	887
TOTAL	1.536	2.542

*Total usuarios trasladados hacia Savia Salud en el
IV trimestre: 1.536 y total usuarios trasladados
hacia otra EAPB-S en el IV trimestre: 2.542*

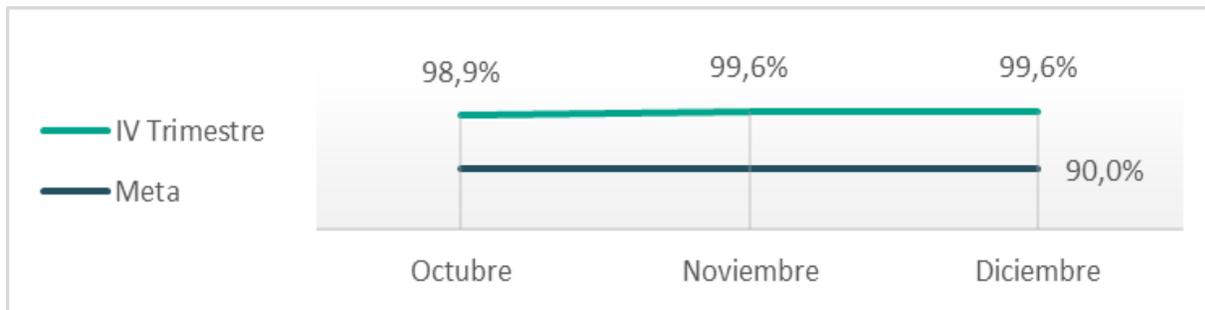
3. Indicadores de Gestión

INDICADORES DE CALIDAD SOGC 2020						
Nombre del indicador	Fórmula del indicador		Meta en días	Cuarto trimestre		
	Numerador	Denominador		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACION DE RESONANCIA MAGNETICA NUCLEAR	Sumatoria total de los dias calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la resonancia magnetica nuclear y la fecha de autorización	Número total de resonancia magnetica nuclear autorizadas	5	6,3	5,4	4,8
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACION DE CIRUGIA DE CATARATA	Sumatoria total de los dias calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la cirugia de catarata y la fecha de autorización	Número total de cirugia de catarata autorizadas	5	3,8	5,0	5,5
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACION DE CIRUGIA DE REEMPLAZO DE CADERA	Sumatoria total de los dias calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de cirugia de reemplazo de cadera y la fecha de autorización	Número total de cirugia de reemplazo de cadera autorizadas	5	6,1	6,9	4,4
TIEMPO PROMEDIO DE ESPERA PARA LA AUTORIZACION DE CIRUGIA DE REVASCULARIZACION MIOCARDICA	Sumatoria total de los dias calendario transcurridos entre la fecha de solicitud de la cirugia de revascularización miocardica y la fecha de autorización	Número total de cirugia de revascularizacion miocardica autorizadas	5	3,0	6,0	3,0

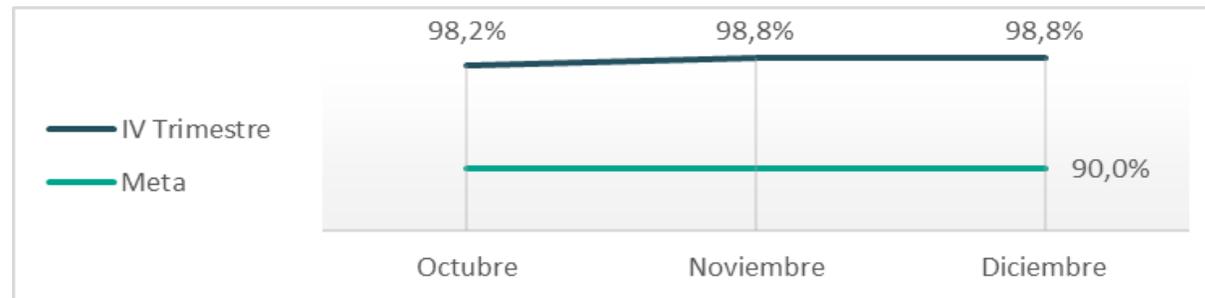
4. Estado de la Contratación de la Red de Servicios

CONTRATACION PRESTADORES DE SERVICIOS DE SALUD Y PROVEEDORES 2020						
PRESTADORES	NUMERO	%	CONTRATOS	%	VALOR CONTRATADO	%
PUBLICOS	116	50%	477	74%	694.368.656.223	41%
PRIVADOS (adm. Red publica)	5	2%	21	3%	37.284.926.832	2%
PRIVADOS	112	48%	148	23%	971.330.543.593	57%
TOTAL PRESTADORES	233	100%	646	100%	1.702.984.126.648	100%
PROVEEDORES	27	100%	28	100%	210.189.835.335	100%
TOTAL PROVEEDORES	27	100%	28	100%	210.189.835.335	100%
TOTAL GENERAL	260		674		1.913.173.961.983	

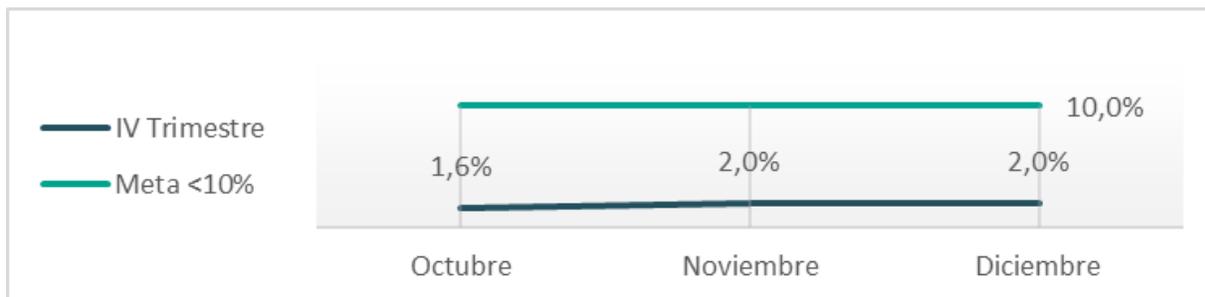
5. Satisfacción de Usuarios



Proporción de satisfacción global de usuarios en la EPS



Proporción de usuarios que recomendarían la EPS a familiares y amigos



Proporción de usuarios que ha pensado en cambiarse de EPS

Canales de recepción PQRSF IV trimestre 2020

Canales de recepción

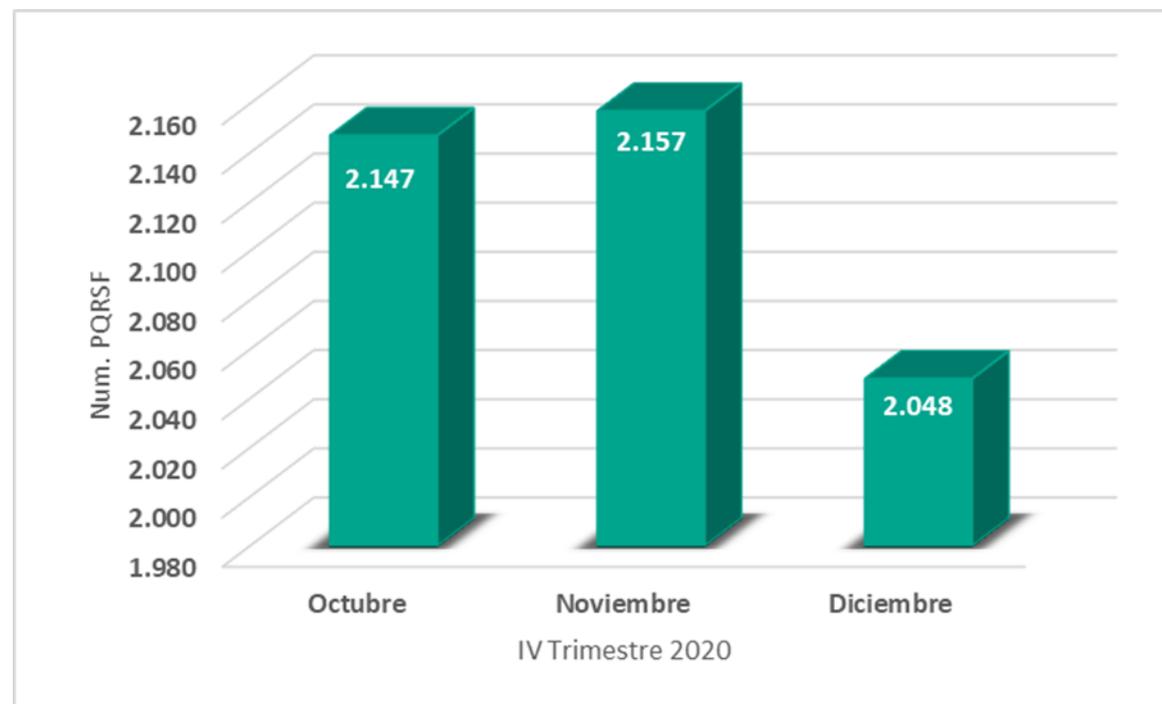


Comportamiento PQRSF IV trimestre 2020



PQRSF Savia Salud EPS IV Trimestre 2020

Periodo	PQRSF	Porcentaje
Octubre	2.147	34%
Noviembre	2.157	34%
Diciembre	2.048	32%
Total	6.352	100%

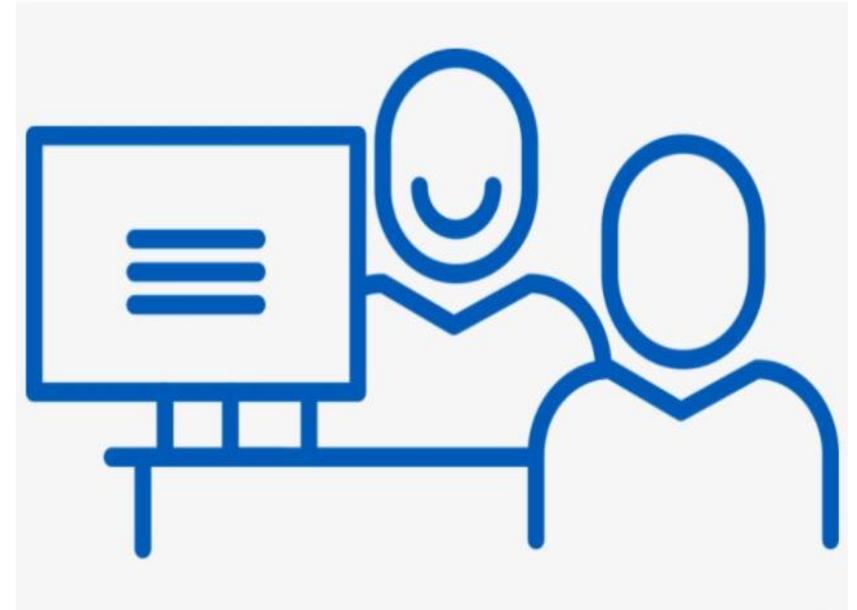


6. Cantidad de Oficinas y Gestión

Savia Salud EPS en el trimestre IV de 2020, en total cuenta con 124 puntos de atención, de los cuales 131 se encuentran ubicados en las subregiones, 14 en el área metropolitana y 2 en el Hospital Mental de Antioquia e Instituto Neurológico de Antioquia.

A través de las cuales se brinda información personalizada referente a:

- ✓ Trámites de autorizaciones de servicios.
- ✓ Gestiones de afiliación y novedades en el aseguramiento.
- ✓ Solicitud de portabilidad y movilidad.
- ✓ Trámites administrativos.
- ✓ Gestión de PQRSF a través de los buzones de sugerencias.



Promedio de visitas en los puntos de atención presencial en el IV trimestre



	MUNICIPIO	NÚMERO DE OFICINAS	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS (DÍA)	PROMEDIO DE USUARIOS ATENDIDOS (TRIMESTRE)
SUBREGIÓN	MAGDALENA MEDIO	8	738	14.753
	BAJOCAUCA	5	524	10.473
	URABA	13	2.379	47.578
	NORDESTE	10	1.244	24.876
	OCCIDENTE	16	1.295	25.906
	NORTE	15	1.937	38.746
	ORIENTE	24	2.921	58.425
	SUROESTE	24	1.985	39.702
ÁREA METROPOLITANA	ELITE	1	863	51.800
	SAN JUAN	1	297	17.820
	BELLO MANCHESTER	1	285	17.100
	LA 65	1	260	15.600
	GIRARDOTA	1	76	4.540
	BARBOSA	1	155	9.300
	COPACABANA	1	70	4.220
	SABANETA	1	82	4.940
	SAN PIO ITAGUI	1	149	8.960
	LA ESTRELLA	1	50	2.980
	SAN CRISTOBAL	1	100	6.020
	ENVIGADO	1	67	4.040
	SANTA MARIA ITAGUI	1	64	3.840
	SAN ANTONIO DE PRAD	1	43	2.580
	PROGRAMA ESPECIAL	HOMO	1	43
NEUROLOGICO		1	91	5.440
TOTAL		131	15.719	422.199

Para consultar ubicación y horarios de nuestros puntos de atención, lo puedes hacer a través del siguiente link <https://www.saviasaludeps.com/sitioweb/index.php/afiliados/puntos-de-atencion/savia-salud-eps>

El tiempo de espera para atención preferencial son 20 minutos y 1 hora para atención general.

Atenciones a través de las líneas telefónicas

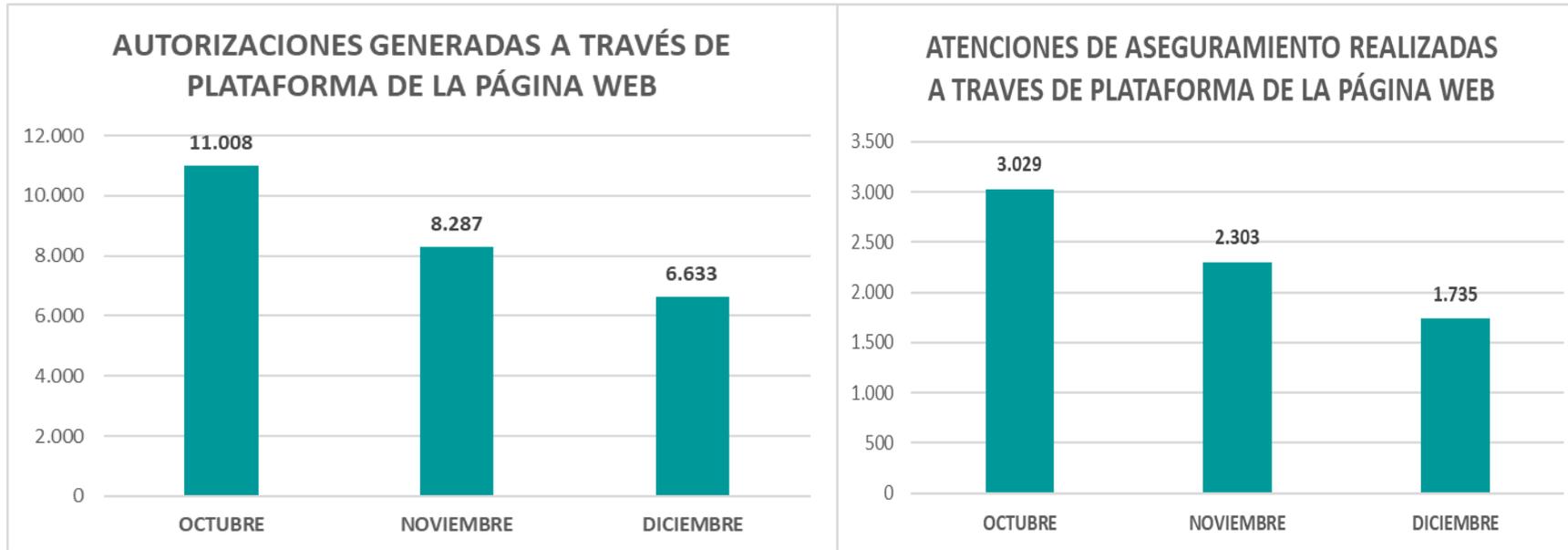


MES	LLAMADAS RECIBIDAS	PROMEDIO DURACION (MINUTOS)
Octubre	21.615	3,79
Noviembre	16.395	
Diciembre	15.206	
Total	53.216	

LINEA DE ATENCION AL CIUDADANO	OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	TOTAL
Aseguramiento	4.527	3.070	2.464	10.061
Acceso a servicio de salud	16.975	13.166	12.253	42.394
Orientación a Otras Áreas	87	146	478	711
Medicamentos	9	3	3	15
Procesos Juridicos	2	0	0	2
Línea dePQR'S	15	10	8	33

En el IV trimestre del año 2020 a través de las líneas de atención al usuario, se brindó respuesta a un total de **53.216** solicitudes, de las cuales el **80%** corresponde a trámites para garantizar el acceso a los servicios de salud.

Atenciones a través de las Plataformas de Página Web



Para el IV trimestre de 2020 en total se generaron **25.928** autorizaciones de servicios, a través de la plataforma para tal fin y un total de **7.067** trámites que hacen referencia a la afiliación.